

# ICT化のロードマップ 居宅介護支援事業所への伴走支援で得た

**ICT化**と聞くと、どんなシステムやソフトを導入すればよいのだろうと考える人は少なくないだろう。介護事業所のICT化支援を数多く行ってきた株式会社 BLANCO の吉岡政明さんは、まずは意識改革をと説く。実際に居宅介護支援事業所でのICT化支援での経験をもとに、ハードルを下げてICT化を始める方法を解説する。

はじめに：ICT化は「ツール導入」ではなく「業務の再設計」

私は普段、ITを活用しながら、さまざまな法人を顧客とし、事業運営をお手伝いしています。介護業界の顧客の多くが居宅介護支援事業所で、大規模から小規模・中規模まで様々です。しかし、抱えている課題や各スタッフのICTリテラシーはそこまで大きく違わないというのが正直な感想です。そして、どんな規模の事業所でも、お手伝いの際に私が常に心がけているのは、「便利さの押し付けをしない」とこと「業務効率化において、ICT化は手段の一つでしかないこと」です。

居宅介護支援事業所のICT化というと、まず「何のソフトを入れればいいのか」「タブレットを買えば変わるのか」といった「道具の話」になりがちです。しかし、ICT化の本質は「業務の可視化→標準化→デジタル化」という順序で進む「業務の再設計」である、という点です。

特に小規模・中規模の事業所では、ベテランケアマネジャーの経験と現場力で日々の運用が成立している一方、属人化や紙・口頭中心の連携がボトルネックになり、記録・請求・加算管理・監査対応の負担が積み上がります。ICT化は、その負担を一気に解消する魔法ではありません。ただし、正しい順序で小さく積み上げると、数か月単位で確実に

「楽になる」変化を起こせます。

今回は、現場で「次に何をすべきか」を迷わないよう、段階別ロードマップとして整理します。

全体像：  
 ICT化は「個人の小さな改善」  
 →「チームの標準化」の  
 2段階構えで進める

ICT化は、最初から事業所全体のルールやツール統一に取り組むほど、現場の抵抗が強くなり頓挫しがちです。

そこで本稿では、①ケアマネジャー個人が「便利さ」を体感する → ②事業所として「再現性」を作るという順番で整理します。個人の成功体験が、チームへの展開を進める推進力になります（図1）。

第1弾：ケアマネジャー個々の取り組み（まず「楽になる」を作る）

ねらい

ICT化の入口は「新システム導入」ではなく、日々の手間を少しずつ減らすことです。最初に「楽になる」実感が得られると、次の段階（チームでの標準化）に進みやすくなります。

経営層が、お金を掛けて大掛かりなシステムを導入したけど、現場で使ってもらえずに、お金をドブに捨ててしまったようなことは、ありがちな話です。



執筆 ▶  
**吉岡政明**

株式会社 BLANCO 代表取締役  
 NPO 法人 タダカヨ 講師  
 福祉用具専門相談員、スマート介護士 Expert、介護 IT インストラクター